

# Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres

de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec

25 sept. 2013

## Code des professions

(chapitre C-26, a. 88)

### SECTION I CONCILIATION

1. Le client qui a un différend avec un conseiller d'orientation quant au montant d'un compte pour services professionnels doit, avant de demander l'arbitrage du compte, requérir la conciliation du syndic de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec.

Pour l'application du présent règlement, le terme « client » vise la personne qui acquitte ou doit acquitter un compte pour services professionnels.

2. Le client peut demander la conciliation au syndic dans les 60 jours de la réception du compte. Cette demande peut être transmise après l'expiration de ce délai si aucune action sur compte ne lui a été signifiée.

Le compte peut avoir été payé en tout ou en partie lors de la transmission de la demande et la conciliation peut porter sur la totalité ou sur une partie de ce compte.

La conciliation peut également être demandée dans les 45 jours suivant la décision du conseil de discipline qui remet expressément en question la qualité ou la pertinence d'un acte professionnel qui y est facturé, sauf si le compte a déjà fait l'objet d'une conciliation ou d'un arbitrage.

3. La demande de conciliation doit être formulée par écrit dans des termes analogues à ceux prévus à l'annexe I.

4. Le syndic doit, dès la réception d'une demande de conciliation, en aviser le conseiller d'orientation concerné.

5. Le conseiller d'orientation ne peut tenter une action sur compte d'honoraires avant l'expiration d'un délai de 60 jours suivant la date de la réception du compte par le client ou à compter du moment où le syndic reçoit une demande de conciliation à l'égard de ce compte, et ce, tant que le différend peut être réglé par conciliation ou arbitrage.

Dans le cas où le conseiller d'orientation a convenu avec son client de services professionnels payables en plusieurs comptes ou en plusieurs versements, le délai de 60 jours commence à courir à partir de la date de la réception du plus récent compte ou de la plus récente échéance de versement. La demande peut couvrir

l'ensemble des comptes émis ou des versements échus dans l'année qui précède.

Toutefois, sur autorisation du syndic, le conseiller d'orientation peut tenter une action sur comptes d'honoraires s'il est à craindre que sans l'introduction de cette action, le recouvrement de ses honoraires ne soit mis en péril et il peut demander des mesures provisionnelles conformément à l'article 940.4 du Code de procédure civile (chapitre C-25).

6. Dans les 45 jours qui suivent la réception de la demande, le syndic procède à la conciliation de la façon qu'il juge la plus appropriée.

7. L'entente qui intervient entre le client et le conseiller d'orientation en cours de conciliation est constatée par écrit dans une lettre du syndic adressée aux parties ou, si le syndic l'estime nécessaire, dans des termes analogues à ceux prévus à l'annexe II.

8. À l'expiration du délai de 45 jours de la réception de la demande, le syndic transmet un rapport aux parties qui porte, le cas échéant, sur les éléments suivants :

1° le montant du compte d'honoraires à l'origine du différend;

2° le montant que le client reconnaît devoir;

3° le montant que le conseiller d'orientation reconnaît devoir rembourser ou est prêt à accepter en règlement du différend;

4° le montant suggéré par le syndic, en cours de conciliation, à titre de paiement au conseiller d'orientation ou de remboursement au client.

Le syndic transmet de plus au client la formule prévue à l'annexe III, en lui indiquant la procédure et le délai pour soumettre le différend à l'arbitrage.

## SECTION II ARBITRAGE

### § 1. Demande d'arbitrage

**9.** Dans le cas où la conciliation n'a pas conduit à une entente, le client peut demander l'arbitrage du compte dans les 30 jours de la réception du rapport de conciliation du syndic.

La demande d'arbitrage est transmise au secrétaire de l'Ordre dans des termes analogues à ceux prévus à l'annexe III.

**10.** Le secrétaire doit, dès la réception d'une demande d'arbitrage, en aviser le conseiller d'orientation concerné.

**11.** Une demande d'arbitrage ne peut être retirée que par écrit et avec le consentement du conseiller d'orientation.

**12.** Le conseiller d'orientation qui reconnaît devoir rembourser un montant au client doit le déposer auprès du secrétaire qui en fait alors la remise au client.

Dans un tel cas, l'arbitrage se poursuit sur le seul montant encore en litige.

**13.** L'entente qui intervient entre les parties après la demande d'arbitrage est constatée par écrit, dans des termes analogues à ceux prévus à l'annexe II, signée par elles et déposée auprès du secrétaire.

Si l'entente intervient après la formation du conseil d'arbitrage, elle est consignée dans la sentence arbitrale et le conseil décide des frais de la manière prévue à l'article 26.

### § 2. Conseil d'arbitrage

**14.** Un conseil d'arbitrage est composé de trois arbitres, lorsque le montant en litige est de 1 500 \$ ou plus et d'un seul lorsque celui-ci est inférieur à 1 500 \$.

**15.** Le secrétaire désigne, à partir d'une liste de conseillers d'orientation constituée par le comité exécutif, les membres du conseil d'arbitrage et, s'il est composé de trois arbitres, il en désigne le président.

Le secrétaire avise par écrit les arbitres et les parties de la constitution du conseil d'arbitrage.

**16.** Avant d'agir, les arbitres prêtent le serment prévu à l'annexe II du Code des professions (chapitre C-26).

**17.** Une demande de récusation à l'égard d'un arbitre ne peut être faite que pour l'un des motifs prévus à l'article 234 du Code de procédure civile. Elle doit être communiquée par écrit au secrétaire, au conseil d'arbitrage et aux parties dans les 10 jours de la réception de l'avis

prévu au deuxième alinéa de l'article 15 ou de la connaissance du motif de récusation.

Le comité exécutif se prononce sur cette demande et, le cas échéant, le secrétaire pourvoit au remplacement de l'arbitre récusé à partir de la liste prévue au premier alinéa de l'article 15.

### § 3. Audience

**18.** Le conseil d'arbitrage donne aux parties un avis écrit d'au moins 10 jours de la date, de l'heure et du lieu de l'audience.

**19.** Les parties ont le droit d'être représentées par avocat ou d'en être assistées.

**20.** Le conseil d'arbitrage peut demander à chacune des parties de lui remettre, dans un délai imparti, un exposé de ses prétentions avec pièces à l'appui.

**21.** Le conseil d'arbitrage, avec diligence, entend les parties, reçoit leur preuve ou constate leur défaut. À ces fins, il adopte la procédure qui lui paraît la plus appropriée.

**22.** Les dépenses effectuées par les parties pour la tenue de l'arbitrage sont supportées respectivement par chacune d'elles et ne sont pas recouvrables de la partie adverse.

Si une partie requiert l'enregistrement des témoignages, elle en assume le coût.

**23.** En cas d'empêchement d'agir d'un arbitre, les autres terminent l'audience. Dans le cas où cet arbitre est le président, le secrétaire désigne, parmi les deux autres arbitres, celui qui agit à titre de président.

Dans le cas d'un conseil d'arbitrage formé d'un arbitre unique, celui-ci est remplacé par un nouvel arbitre nommé par le secrétaire à partir de la liste prévue au premier alinéa de l'article 15 et l'audience du différend est reprise.

### § 4. Sentence arbitrale

**24.** Le conseil d'arbitrage doit rendre sa sentence dans les 30 jours de la fin de l'audience.

**25.** La sentence est rendue à la majorité des membres du conseil d'arbitrage; à défaut de la majorité, elle est rendue par le président.

La sentence doit être motivée et signée par l'arbitre unique ou les arbitres qui y souscrivent. Si l'un d'eux refuse ou ne peut signer, la sentence doit en faire mention et a le même effet que si elle avait été signée par tous. Toutefois, un membre dissident peut y inscrire les motifs de son refus.

**26.** Le conseil d'arbitrage peut maintenir ou diminuer le compte en litige et déterminer, s'il y a lieu, le remboursement auquel une partie peut avoir droit. À ces fins, il peut notamment considérer la qualité des services rendus eu égard aux honoraires réclamés.

Le conseil d'arbitrage peut également statuer sur les frais reliés à l'arbitrage, soit les dépenses effectuées par l'Ordre pour la tenue de l'arbitrage. Toutefois, le montant total des frais ne peut excéder 15 % du montant qui fait l'objet de l'arbitrage.

De plus, le conseil d'arbitrage peut, lorsque le compte en litige est maintenu en totalité ou en partie ou lorsqu'un remboursement est accordé, y ajouter l'intérêt et une indemnité calculés selon les articles 1618 et 1619 du Code civil, à compter de la demande de conciliation.

**27.** La sentence arbitrale lie les parties et est exécutoire conformément aux articles 946.1 à 946.6 du Code de procédure civile.

**28.** Le secrétaire transmet une copie de la sentence arbitrale à chacune des parties et au syndic.

Le dossier complet d'arbitrage est conservé au siège de l'Ordre. Une copie ne peut être transmise qu'aux parties et au syndic.

**29.** Le présent règlement remplace le Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (chapitre C-26, r. 75). Toutefois, ce règlement continue de régir la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes pour lesquels une conciliation du syndic ou une demande d'arbitrage a été demandée avant la date de l'entrée en vigueur du présent règlement.

**30.** *(Omis).*

## ANNEXE I

(a. 3)

### DEMANDE DE CONCILIATION

Je, soussigné \_\_\_\_\_,  
(nom et adresse du client)

déclare que :

**1.** \_\_\_\_\_  
(nom et adresse du conseiller d'orientation)

me réclame la somme de \_\_\_\_\_ \$ pour des services professionnels rendus entre

le \_\_\_\_\_ et le \_\_\_\_\_ comme en fait foi  
(date) (date)

le compte dont copie est annexée à la présente.

**2.** Je conteste ce compte pour le(s) motif(s) suivant(s) :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**3.** Je reconnais devoir la somme de \_\_\_\_\_ \$ relativement aux services professionnels mentionnés dans ce compte.

**4.** a) Je n'ai pas payé ce compte

ou

b) J'ai payé ce compte en entier

ou

c) J'ai payé ce compte jusqu'à concurrence de la somme de \_\_\_\_\_ \$

**5.** Je demande la conciliation du syndic en vertu du Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec.

Et j'ai signé le \_\_\_\_\_  
(date)

\_\_\_\_\_  
(signature du client)

**ANNEXE II**

(a. 7 et 13)

ENTENTE RELATIVE À UN DIFFÉREND SOUMIS  
À LA CONCILIATION   
OU  
À L'ARBITRAGE

Intervenue entre :

\_\_\_\_\_ (nom et adresse du client)

ci-après désigné « client »,

et

\_\_\_\_\_ (nom et adresse du conseiller d'orientation)

lesquels font les déclarations et conventions suivantes :

Entente est intervenue entre le client et le conseiller  
d'orientation quant au différend soumis à la conciliation

ou

à l'arbitrage

demandé (e) le \_\_\_\_\_ (date)

Cette entente prévoit les modalités suivantes :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Le client et le conseiller d'orientation demandent l'arrêt des  
procédures de conciliation

ou

d'arbitrage

\_\_\_\_\_ (signature du client)

Signé à \_\_\_\_\_ (lieu)

le \_\_\_\_\_ (date)

\_\_\_\_\_ (signature du conseiller d'orientation)

Signé à \_\_\_\_\_ (lieu)

Le \_\_\_\_\_ (date)

**ANNEXE III**

(a. 8 et 9)

DEMANDE D'ARBITRAGE DE COMPTE

Je, soussigné \_\_\_\_\_  
(nom et adresse du client)

déclare que :

1. \_\_\_\_\_  
(nom et adresse du conseiller d'orientation)

me réclame (ou refuse de me rembourser) une somme  
d'argent relativement à des services professionnels.

2. J'annexe à la présente une copie du rapport de  
conciliation.

3. Je demande l'arbitrage de ce compte en vertu du  
Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage  
des comptes des membres de l'Ordre des conseillers et  
conseillères d'orientation du Québec.

4. Je m'engage à me soumettre à la procédure prévue à ce  
règlement et, le cas échéant, à payer au conseiller  
d'orientation concerné le montant fixé par la sentence  
arbitrale.

Et j'ai signé le \_\_\_\_\_ (date)

\_\_\_\_\_ (signature du client)

Ce document n'a pas de valeur  
officielle. Les textes ayant force  
de loi sont ceux parus dans la  
*Gazette officielle du Québec.*